

チャット

FAQなどの自動生成をChatGPTで 市民サービス向上に向け全国初の実証実験

本市では、ChatGPT を試験的に導入し、FAQ (よくある質問) やメールでの問い合わせ回答の自動生成などを全国に先駆けて行う。本市が公民連携プラットフォームを通じて提起した課題に対し、IT企業の株式会社グラファー (東京都) が応じ実現したもの。市ホームページで公開しているFAQデータなどをもとに新規FAQの自動生成や、メールでの問い合わせの回答案作成をChatGPTが行い、人による回答と比較して市民の問い合わせに対応できるかなど、5月～8月の期間で検証を行う。

★市総合コールセンターでは市民からの問い合わせに対し、市民サービス向上及び業務負担軽減に向けオペレーターあるいはメールによる迅速な回答ができるようFAQの整備に努めているが、問い合わせ内容の多様化や件数の増加に伴い更なるFAQの作成とメール回答の業務負担が課題となっていた。

★市が「公民連携プラットフォーム」で課題を提起したところ、自治体などのDX支援を推進するIT企業の株式会社グラファーが自社の法人向けAI (人工知能) 統合ツールとChatGPTを組み合わせ、自治体の情報セキュリティに対応した提案で応じた。

★検証ではChatGPTを用いて既存のFAQから新たなFAQを自動生成し、件数を現在の2100から2500件まで増やす。市民が直接参照できるFAQをChatGPTで生成する試みは全国で初めて。今回の検証では個人情報対象外とし、操作履歴を記録するなど、情報セキュリティには十分留意した上で、問い合わせメールに対する回答を人とAIとを比較して、回答に要する時間の削減、一貫性を持たせた回答品質の向上を図り、将来的に市民の問い合わせに対応できるかなど実現可能性を探る。

★株式会社グラファーは2017年に設立されたIT企業。「プロダクトの力で行動を変え 社会を変える」をミッションに掲げ、現在170を超える自治体・官公庁・企業とのDX支援プロジェクトを推進している。グラファーは連携を通じて、高いレベルのセキュリティ及びコンプライアンス、データガバナンスを担保しながら、企業だけではなく行政職員の生産性向上や市民のためのイノベーション創出に貢献している。

★株式会社グラファ어의宮脇さんは「当社が提供している企業向け生成A I 活用プラットフォーム「Graffer AI Studio」を行政でも活用いただくことで、企業だけにとどまらず、行政職員が革新的なA I 技術を活用する機会を増やし、生産性の向上や市民のためのイノベーションの創出へ寄与してまいります。連携を通じて、より豊かな社会の実現・発展に貢献していきたい」と語った。

★担当である広聴相談課の職員は「現在、本市では常に最新で管理されている 2100 件超のF A Qデータがあり、ChatGPT とは非常に親和性の高い検証ができると期待している。F A Qの自動生成や問い合わせメールに対する回答作成について、ChatGPT を用いた仕組みを検証しながら、今後も市民サービス向上と業務負担軽減に繋がるように努めていきたい」と話した。

※ChatGPT とは、米国の OpenAI 社が開発した対話型人工知能で、大量の学習データを背景に文章の生成や要約を得意とする。昨年 11 月の一般公開を受けて、市では ChatGPT のような最新A I 技術を活用した業務効率化が図れないか模索していた。

<お問い合わせ>

市長公室広聴相談課 ☎ : 072-841-1559 FAX : 072-846-8861